



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Dagcenteret Christianehøj

Anmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Lene Sørensen

Manager

Mobil: 51 58 61 05

Mail: lesor@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger

Generelle oplysninger om tilsynet

1.1 Aktuelle vilkår

Ifølge ledelsen har tilbuddet undergået en stor forandringsproces på de indre linjer, siden forstander er tiltrådt for ca. 1½ år siden. Tilbuddet er fortsat i en større udviklingsproces, herunder har ledelsen særligt fokus på udvikling af tilbuddets dokumentation, metodiske tilgange og kompetenceudvikling for medarbejderne. Ifølge ledelsen er tilbuddet i en positiv udvikling, hvor der ses lavt sygefravær blandt medarbejderne.

1.2 Opfølgning

Anbefaling fra 2022:

1. *Tilsynet anbefaler, at der i tilbuddets dokumentation beskrives konkrete handleanvisninger og faglige metoder til understøttelse af opnåelsen af de opstillede delmål for borgerne.*

Ledelsen redegør for, at tilbuddet har indført fastlagt dokumentationspraksis samt kontaktpersonordning. Medarbejderne har modtaget undervisning i, hvordan statusrapporterne for borgerne skal udarbejdes. Ledelsen oplyser, at tilbuddet fortsat er i en udviklingsproces, men oplever, at medarbejderne har taget godt imod de nye tiltag.

2. *Tilsynet anbefaler, at tilbuddet arbejder målrettet med definerings og implementering af relevante faglige tilgange og metoder henset til målgruppens behov.*

Ledelsen redegør for, at tilbuddet har påbegyndt drøftelser om faglige metoder og tilgange, og har i den forbindelse udarbejdet et metodekatalog. Medarbejderne skal løbende opkvalificeres i de relevante tilgange. Ledelsen redegør videre for, at der er indført fastlagt mødestruktur, hvor medarbejderne i fast rol skal lave faglige oplæg om problemstillinger for borgerne.

3. *Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fremadrettet er fokus på et øget behov for pædagogfaglige kompetencer i tilbuddet.*

Ledelsen redegør for, at der siden seneste tilsyn er ansat to medarbejdere med pædagogiske kompetencer i tilbuddet, og det er ledelsens ønske, at der over tid ansættes flere medarbejdere med pædagogiske kompetencer.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Gladsaxe Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Dagcenteret Christianehøj. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Dagcenteret Christianehøj understøtter borgernes trivsel og udvikling gennem tilbud om en bred vifte af aktiviteter og samvær.

Tilbuddet har i sin indsats relevant fokus på rehabilitering, borgernes ressourcer og medbestemmelse. Tilbuddets ledelse og medarbejdere har en anerkendende tilgang til borgerne, hvilket bidrager til høj trivsel og øget mestringsevne hos borgerne.

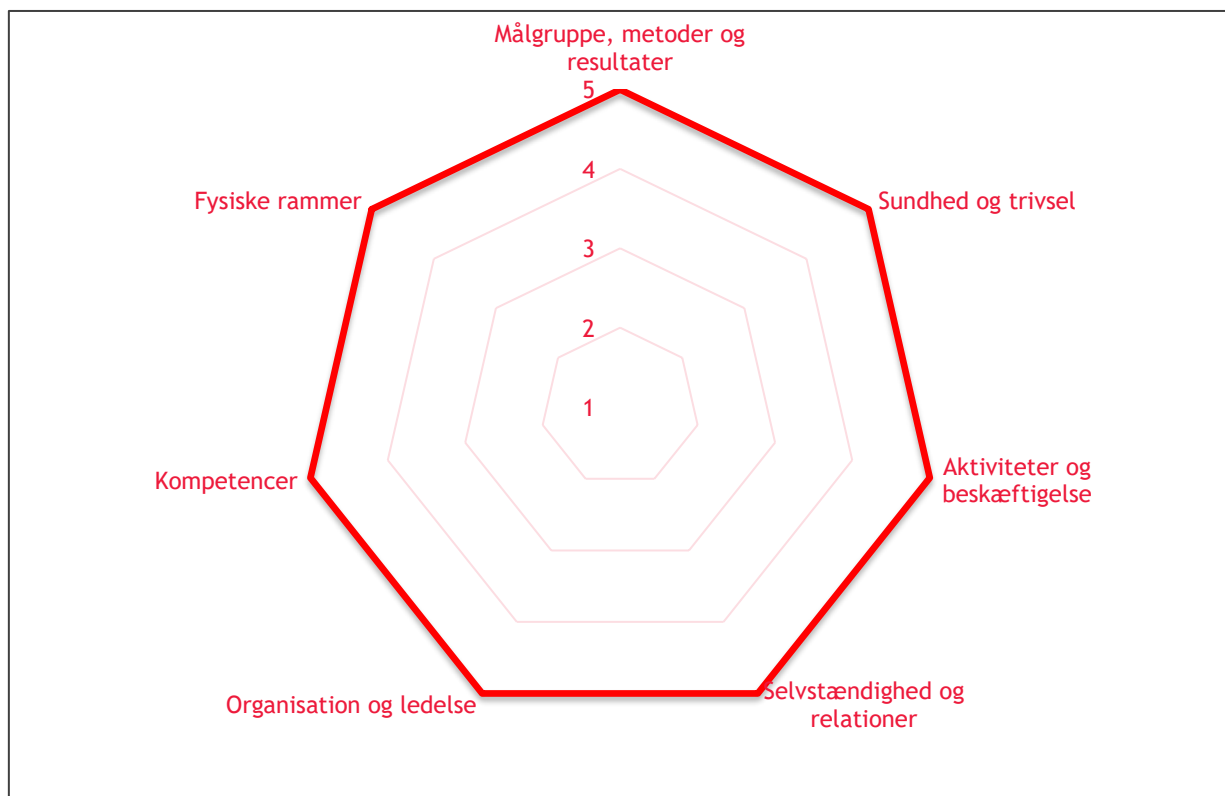
Det er tilsynets vurdering, at det tydeligt ses, at tilbuddet har været og fortsat er i en udviklingsproces med fokus på kompetenceudvikling, faglige metoder og dokumentationspraksis. Tilsynet vurderer, at tilbuddets indsats og medarbejdernes faglighed er betydeligt løftet, hvilket tillige ses i dokumentationen for borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i tilbuddet er udviklingsorienteret og bidrager med faglighed, engagement og nærvær til en helhedsorienteret indsats. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne er engagerede, fagligt kompetente, og at de bidrager til faglig udvikling af indsatsen i tilbuddet.

2.2 Score

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til dagcentrets fremadrettede udvikling:

2.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger

2.3.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Vurdering i forhold til temaer

3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet henvender sig til to målgrupper af borgere. Den ene målgruppe omfatter borgere med neurologiske og psykiske udfordringer, mens den anden målgruppe omfatter borgere med erhvervet hjerneskade. Ledelsen redegør for, at tilbuddet har en overvægt af borgere med erhvervet hjerneskade, og oplever kontinuerligt tilgang, herunder også fra andre kommuner end Gladsaxe Kommune.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet arbejder efter relevante faglige metoder og tilgange. Tilbuddet anvender en narrativ og neuropædagogisk tilgang, mens Low Arousal og MI bruges metodisk til at understøtte hverdagen for borgerne.

Medarbejderne beskriver, at tilbuddet har fået udarbejdet et metodekatalog, der indeholder ovennævnte metoder samt digitale hjælpemidler, som understøtter kommunikationen med borgerne. De oplyser, at tilbuddet har fået opsat en IBG-skærm (Interaktiv Brugerguide), hvor borgerne bl.a. kan få overblik over aktiviteter, menuplan og billeder fra hverdagen i tilbuddet.

Ledelsen beskriver, at tilbuddet har indført kontaktpersonordning, således at det nu er kontaktpersonen for den enkelte borger, der har ansvaret for kontakt til myndighed og deltagelse i statusmøder.

Ledelsen redegør for, hvilke krav og forventninger, der stilles til medarbejderne i forbindelse med dokumentation for borgerne. Medarbejderne skal minimum en gang månedligt skrive dagbog for den enkelte borger for at sikre kontinuerlighed i dokumentationen for alle borgere. Medarbejderne har ugentlig administrativ tid til at dokumentere, og de redegør for, at de dokumenterer fravigelser i borgernes livssituation eller tilstand og uddyber, at de præciserer borgernes mål med handlingsbeskrivelser. Medarbejderne tilkendegiver, at de er glade for, at der er udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser for dokumentationspraksissen i tilbuddet.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne afholder evalueringssamtaler med borgerne hver tredje måned, hvor borgernes mål evalueres i fællesskab med borgerne. Medarbejderne uddyber, at de bruger MI som metodisk tilgang i samtalerne med borgerne. De beskriver, at de anvender åbne spørgsmål og borgerne har mulighed for at reflektere over deres egne målsætninger.

Borgernes kontaktpersoner indsamler relevante oplysninger fra den øvrige medarbejdergruppe og skriver i fællesskab med borgerne statusrapporter ca. en gang årligt. Ledelsen kvalitetssikrer statusrapporterne, inden disse sendes til myndighed.

Tilsynet har ved stikprøvekontrol gennemgået dokumentationen for tre borgere. Det overordnede indtryk er, at tilbuddet har arbejdet målrettet med kvaliteten af dokumentationen, som fremstår struktureret og systematisk. Det ses, at der for alle tre borgere er opstillet delmål. Derudover konstaterer tilsynet, at tilbuddet i fællesskab med borgerne har udarbejdet metodebeskrivelse for opnåelse af de enkelte mål, og inddragelse af borgerne fremgår tydeligt. Tilsynet bemærker desuden, at dagbogsnotaterne for den enkelte borger refererer til borgerens delmål, og skaber dermed systematisk en rød tråd gennem dokumentationen.

Ledelse og medarbejdere redegør for, at tilbuddet har et tæt samarbejde med relevante parter omkring den enkelte borger. Tilbuddet samarbejder bl.a. med borgernes bosteder, hjemmevejledere og pårørende. Det vægtes i tilbuddet, at borgerne oplever sammenhæng i indsatsen omkring dem, og ifølge medarbejderne kræver det den rette viden.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan det sikres, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt. Ledelsen beskriver, at der afholdes månedlige medlemsrådsmøder for borgerne. Medlemsrådet består af fem valgte borgere og to suppleanter, som ifølge ledelsen har stor indflydelse på beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Udover de månedlige medlemsrådsmøder afholder tilbuddet hver anden måned kaffemøder for borgerne, hvor relevante emner er til drøftelse, herunder fx demokrati, selvhjulpethed eller bæredygtighed. Ledelsen tilkendegiver, at der typisk er god tilslutning til kaffemøderne, og medarbejderne oplever, at borgerne får en følelse af at være betydningsfulde i tilbuddet.

Tilbuddet har desuden en postkasse, hvor borgerne kan tilkendegive deres mening, komme med ris og ros eller forslag til aktiviteter og mad. Medarbejderne beskriver, at tilbuddet kan tildele borgerne ansvar for aktiviteter med afsæt i medarbejdernes kendskab til den enkelte borger.

Borgerne tilkendegiver, at de kender deres egne mål, og at de er blevet inddraget i målsætningerne i fællesskab med myndighed og tilbuddet. De oplyser, at de har indflydelse på hverdagen i tilbuddet.

Ledelsen har fokus på kontinuerligt at understøtte borgernes trivsel i tilbuddet. På den baggrund har tilbuddet netop besluttet at få en besøgshund, der skal komme hver 14. dag. Medarbejderne oplever, at borgerne trives i tilbuddet, hvilket borgerne understøtter med udsagn om, at de mødes ligeværdigt. De udtrykker stor ros til medarbejderne, der bl.a. hilser på alle borgerne om morgenen. Medarbejderne redegør for, at de hele tiden er opmærksomme på borgernes trivsel, og kendskabet til den enkelte borger bevirker, at medarbejderne hurtigt opfanger afvigelser i den enkelte borgers humør eller tilstand. Medarbejderne oplyser, at de udarbejder handleplaner, hvis de oplever borgere i mistrivsel.

Medarbejderne redegør for, at deres viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer behovet hos borgerne. Borgerne har adgang til at trække sig tilbage fra fællesskab og eventuelt hvile eller sove. Derudover har tilbuddet mange forskellige hold med fokus på borgernes sundhed, som fx fitness og styrke, balancehold, dans og mindfulness. Tilbuddet har desuden fokus på træning af borgernes mentale færdigheder, som fx et kognitivt hold, hvor borgerne lærer husketeknikker og kalenderbrug. Medarbejderne beskriver, at mange af borgerne bruger de tillærte teknikker hjemme.

Tilbuddet har etableret gå-hold, som er mindre hold, hvor der er fokus på at få frisk luft, bruge sanserne og udfordre borgerne tilpas.

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser, som fx øjendrypning eller pn medicin (medicin efter behov).

Borgerne har mulighed for at købe et sundt måltid i tilbuddet. Medarbejderne redegør for, at medarbejderne i køkkenet har fokus på at lave sund og varieret kost, hvilket borgerne bekræfter.

Ledelsen oplyser, at der ikke er forekommet magtanvendelser i tilbuddet siden seneste tilsyn. Der er ifølge ledelsen ikke borgere i tilbuddet med udadrettet adfærd.

Medarbejderne beskriver, at deres anvendelse af Low Arousal som metodisk tilgang medvirker til forebyggelse af konflikter. De oplyser videre, at de har modtaget undervisning på området og har kendskab til regler og procedurer for magtanvendelse.

Borgerne oplever, at medarbejderne hurtigt træder til ved konflikter mellem borgerne, og at medarbejderne generelt er gode til at håndtere og skærme borgerne for konflikter.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter og træning. Aktiviteterne er skemalagte og understøtter et helhedsorienteret perspektiv, hvor der er fokus på både fysisk og mental træning. Medarbejderne beskriver, at struktur og genkendelighed er gennemgående for hverdagen i tilbuddet.

Det samlede aktivitetstilbud indeholder bl.a. fysisk træning, kognitiv træning, kreative sysler, quiz, debat og aktuelle etiske emner. Ledelsen redegør for, at borgerne desuden kan få hjælp til fx brug af E-boks eller oprettelse af Mitld,

Medarbejderne redegør for, at de i forbindelse med evalueringssamtalerne afdækker den enkelte borgers færdigheder og interesser, og hvert halve år revurderes tilbuddets aktiviteter og hold for at sikre udvikling hos borgerne. Medarbejderne beskriver, at de kontinuerligt har fokus på at presse borgerne tilpas, og samtidig sikrer medarbejderne, at borgerne får succesoplevelser. Medarbejderne tager udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og arbejder inden for nærmeste udviklingszone.

Medarbejderne beskriver, der i hverdagen også er avislæsning og debatter, hvor aktuelle emner drøftes, så borgerne oplever, at de tager del i samfundsdebatterne.

Medarbejderne oplyser, at der i tilbuddet er fokus på borgernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale. Borgerne får efter eget ønske arbejdsopgaver, og medarbejderne oplever, at borgerne mentalt vokser meget af at få individuelt tilpassede opgaver. Borgerne oplever, at tilbuddet har gode og indholdsrige aktiviteter, der understøtter deres udvikling.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Der arbejdes relevant med udvikling af borgernes selvstændighed og sociale kompetencer. Det sker primært gennem aktiviteter, hvor borgerne udfordres til at prøve nye opgaver. Der tales med borgerne om deres indbyrdes kommunikationsform, og der gives støtte til at rede trådene ud, når borgerne bliver uenige eller kede af noget. Medarbejderne oplyser, at en del af borgerne har mål, der omfatter støtte til at indgå i sociale fællesskaber. Medarbejderne redegør videre for, at de har fokus på at matche borgerne, og tilbuddet har desuden mange sociale arrangementer, hvor borgerne har mulighed for at danne sociale relationer på tværs af hold og aktiviteter.

Medarbejderne beskriver, at kaffemøderne hver anden måned bl.a. bruges til at drøfte omgangstonen i tilbuddet.

Borgerne oplyser, at der er et godt fællesskab blandt borgerne i tilbuddet, hvor flere af borgerne har dannet indbyrdes relationer og ses uden for tilbuddets regi.

Ledelsen redegør for, at tilbuddet har ophængt en IBG-skærm (Interaktiv Borgerguide), som ifølge ledelsen understøtter borgernes mulighed for selvstændighed og behov for ro og struktur, idet de hjemmefra kan følge med i informationerne i en app på deres telefon.

Tilbuddet giver borgerne mulighed for at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet gør brug af et tiltag fra Røde Kors kaldet SnakSammen, hvor borgerne kan komme i telefonisk kontakt med andre mennesker for

at bryde deres isolation. Derudover er det planlagt, at tilbuddet skal indgå i et samarbejde med en nærliggende daginstitution for børn. Medarbejderne redegør for, at der har været mange faglige overvejelser i forbindelse med planlægningen af dette tiltag.

3.1.5 Organisation og ledelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen består af forstander og souschef, som begge har relevante faglige og ledelsesmæssige kompetencer og erfaring med målgruppen.

Ledelsen redegør for, at tilbuddet har budgetteret med ekstern supervision. Medarbejderne har endnu ikke benyttet sig af muligheden for faglig supervision, mens ledelsen har fået ledessupervision for at afstemme forventninger og skabe ensartet tilgang, idet leder er nytiltrådt inden for de seneste to år. Ledelsen oplyser, at medarbejderne har mulighed for at modtage krisehjælp fra eksterne psykologer.

Medarbejderne oplyser, at de har drøftet forskellige modeller og muligheder for ekstern supervision, men har endnu ikke oplevet et behov for dette. De oplyser, at de sparrer indbyrdes i hverdagen, og oplever, at ledelsen generelt har stor opmærksomhed på deres trivsel.

Der er fastlagt mødestruktur for medarbejderne, fx afholdes der regelmæssige personalemøder med sagsgennemgang.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har en god normering. Medarbejdergennemstrømningen er generelt lav, ligesom sygefraværet blandt medarbejderne ikke er højere end på sammenlignelige tilbud.

3.1.6 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Både ledelsen og medarbejderne oplever, at der er sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og målgruppens behov. Ledelsen redegør for, at en del af medarbejderne har social- eller sundhedsfaglige kompetencer, mens de øvrige medarbejdere har relevante fagkompetencer i forhold til de aktiviteter og hold, de er ansvarlige for, som fx en skrædder, håndarbejds lærer og gastronom. Mange af medarbejderne med fagkompetencer har lang erfaring fra arbejdet i tilbuddet, hvilke ifølge ledelsen opvejer, at de ikke har en pædagogisk baggrund.

Medarbejderne tilkendegiver at det er positivt, at der er ansat forskellige faggrupper i tilbuddet. De oplever stor opbakning fra ledelsen og oplyser, at de som medarbejdergruppe oplever stor indbyrdes hjælpsomhed.

Borgerne oplever, at medarbejderne er dygtige, og at der i tilbuddet er de rette kompetencer i forhold til borgernes behov.

Tilbuddet afholder temadage for medarbejderne fire gange årligt. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for relevant kompetenceudvikling, som uddannelsesforløb og kurser.

3.1.7 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet er beliggende i et roligt villakvarter, og består af et stort hus af ældre dato omgivet af en stor have med frugttræer og bærbuske. Haven er indrettet efter borgernes behov, bl.a. med fliser og gelænder rundt om huset til gangbesværede borgere. Huset er i to etager. I stueetagen er udover flere mindre rum og kontorer også et køkken med tilknyttet fællesopholdsrum. Opholdsrummet danner rammen for samling af borgerne, når de møder ind, holder pauser, spiser mv. På overetagen er der et mindre køkken, som bruges til træningskøkken for borgerne. Derudover er der hvilerum og mødelokaler.

De fysiske rammer er aktuelt under renovering, herunder udskiftes vinduer, der lægges fjernvarme og males.

Både leder og medarbejdere oplever, at tilbuddet har gode fysiske rammer, der giver mulighed for trivsel og udvikling hos borgerne.

Medarbejderne fremhæver, at der er de nødvendige hjælpemidler til rådighed i tilbuddet, som fx en Sara Stedy til forflytninger.

Borgerne tilkendegiver, at tilbuddet har en god beliggenhed, og de er meget glade for de muligheder for aktiviteter og samvær, der er i de fysiske rammer.

4. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

